

令和7年度 事業報告書

一般社団法人 北海道消費者協会

目 次

は じ め に		1
第 1 法人の概要		2
	1 設立年月日、 2 定款に定める目的、 3 定款に定める事業の内容 4 会員の状況、 5 主たる事務所の状況、 6 役員等に関する事項 7 職員に関する事項、 8 役員会等に関する事項 9 正味財産増減の状況及び財産状況	
第 2 事業等の実施状況		4
I 一般社団法人北海道消費者協会事業		4
《意見書等の提出》		4
《事業等の実施状況》		
1 暮らしを守り、安全で住みよい地域社会をつくる		6
石油製品の価格動向調査など		
2 北海道の豊かな食や自然を生かすとともに、食の安全を求める		7
牛乳・乳製品、北海道産米の消費拡大事業など		
3 地球環境を保全し、原発に依存しない社会を目指す		7
省エネ・省資源と循環型社会の推進など		
4 「消費者力」「見守り力」を高め、被害やトラブルを防止する		8
消費者問題学習会、会報「北の暮らし」の発行など		
5 生活に役立つ商品情報や正しい知識をタイムリーに発信する		9
試買テストの実施など		
6 持続的に活動できる組織の基盤を確立し、消費者運動の輪を広げる		10
消費者大会、代表者会議、消費生活リーダー養成講座の開催など		
II 北海道立消費生活センター事業		12
1 消費生活相談		12
2 消費者教育・啓発		13
3 商品テスト		15
III 消費者行政推進受託事業		16
1 地方消費者行政担い手育成事業		16
2 消費者教育啓発セミナー開催事業		17
3 消費者教育推進事業		17
4 地域消費者被害防止ネットワーク設置促進事業		17
5 消費生活相談専門員配置事業		17
IV デジタル活用推進事業		18

■ はじめに

本年度は「暮らしを守り未来につなぐ」を標題に掲げ、①暮らしを守り、安全で住みよい地域社会をつくる②北海道の豊かな食や自然を生かすとともに、食の安全を求める③地球環境を保全し、原発に依存しない社会を目指す④「消費者力」「見守り力」を高め、被害やトラブルを防止する⑤生活に役立つ商品情報や正しい知識をタイムリーに発信する⑥持続的に活動できる組織の基盤を確立し、消費者運動の輪を広げる—を取り組みの重点としました。

コロナ禍で社会は一変し、デジタル技術の進歩と普及は私たちの暮らしに大きな変化をもたらしました。さまざまな情報に瞬時にアクセスできるデジタル技術は、地域格差を解消する「光」である半面、ネット型の消費者被害や高齢者などデジタルを使いこなせない人が不便を強いられるというデジタルデバイド（情報格差）の問題が顕著化するなどの「影」も拡大しました。一方、世界ではロシアによるウクライナ侵攻やパレスチナの戦闘は終わりを見せず、さらにイランでの戦闘が新たに始まるなど、世の中はさらに不安定となり、混迷を深めています。

そうした背景のもと、国内ではエネルギーや米価・食料価格が高騰し、2026年1月の道内の消費者物価は前年同月比2.3%上昇しました。2万品目を超える食品が値上げされ、政府備蓄米の放出後も米価は高値を続けています。LPガスは2026年3月に5㎡メートルあたり7,056円と過去最高値となり、家計は深刻な打撃を受けています。

窮状を打開すべく、物価や米価、灯油への対策を求める緊急要請を地域協会とともに国や道に求めました。背景には38%まで落ちた食料自給率など必要な資源を確保できない、安全保障の弱さがあります。暮らしを守るため、消費者自身が食品ロス削減や徹底した省エネ、再生可能エネルギーの利用拡大、エシカル消費に取り組み、「暮らしを守り未来につなぐ」ことに挑戦し続けなくてはなりません。

時代に合わせた組織の強化も課題でした。第62回北海道消費者大会では「次代へつなぐ消費者運動 ～未来へバトンを～」をテーマに、若い世代との連携や今後の消費者運動のあり方を考えました。消費者問題学習会では、デジタルデバイド解消に向けて深川、本別、下川、苫小牧で開催しました。

道立消費生活センター事業と道からの受託事業では、デジタル化の進展に合わせたハイブリッド型の開催を含め、市町村の相談支援や消費者教育・啓発講座を実施しました。消費生活相談は前年を超える年間7千件台となりました。

以下、組織の概要と本年度事業の実施状況を報告します。

第1 法人の概要

1 設立年月日

昭和36年11月30日に北海道消費者協会として設立後、昭和44年6月2日に社団法人化し、平成24年4月1日に一般社団法人となりました。

2 定款に定める目的

一般社団法人北海道消費者協会は、消費者基本法の精神に則り、消費者の利益擁護と増進に努め、もって消費生活の安定向上を図ることを目的としています。

3 定款に定める事業の内容

- (1) 消費生活に関する知識の啓発普及
- (2) 消費生活指導者の育成
- (3) 消費生活に関する広報活動
- (4) 消費生活に関する資料及び図書の刊行
- (5) 商品テスト
- (6) 消費生活相談
- (7) 消費経済に関する調査及び対策
- (8) 消費慣行の改善
- (9) 消費者組織の拡充強化
- (10) 北海道立消費生活センターの指定管理事業
- (11) その他当協会の目的を達成するために必要な事業

4 会員の状況

種 類	当期会員数 (R7. 12)	前期比増減 (対R6. 12)
正 会 員 (正会員構成の会員数)	60団体 (7, 350人)	△ 2 (△421人、△5.4%)
賛 助 会 員	39団体	増減無

5 主たる事務所の状況

主たる事務所 札幌市中央区北3条西7丁目10番 北海道庁別館西棟2階

6 役員等に関する事項

会 長	長 島 博 子	非常勤	北広島消費者協会会長
副 会 長	村 上 早 苗	非常勤	一般社団法人帯広消費者協会会長
副 会 長	安 部 益 美	非常勤	室蘭消費者協会会長
専務理事	嵯 峨 仁 朗	常 勤	一般社団法人北海道消費者協会理事
理 事	中 井 悦 子	非常勤	江別消費者協会会長
理 事	佐 藤 秀 臣	非常勤	NPO法人函館消費者協会理事長
理 事	奈 良 初 枝	非常勤	岩内消費者協会会長
理 事	星 野 武 治	非常勤	岩見沢消費者協会会長
理 事	村 井 信 子	非常勤	赤平消費者協会会長
理 事	渡 邊 眞知子	非常勤	一般社団法人旭川消費者協会会長
理 事	土 田 晃 子	非常勤	一般社団法人北見消費者協会会長
監 事	鈴 江 誠	非常勤	税理士
監 事	畠 山 武 道	非常勤	小樽消費者協会会長

(令和8年3月31日現在)

7 職員に関する事項

	職員数 (R8. 3. 31)	前期末比増減	参考 (R7. 3. 31)
男 (うち非常勤)	12人 (3人)	△1人 (0人)	13人 (3人)
女 (うち非常勤)	18人 (9人)	1人 (1人)	17人 (8人)
合計 (うち非常勤)	30人 (12人)	0人 (1人)	30人 (11人)

8 役員会等に関する事項 (総会、理事会)

(1) 定時総会

定款の定めにより、6月4日(水)に60協会(委任状・議決権行使書を含む)の出席のもと開催しました。

令和6年度事業報告、決算報告、監査報告、令和7年度事業計画、収支予算などについて審議等が行われ、議決・承認されました。

(2) 理事会

5月13日(火)、7月8日(火)、11月11日(火)、3月17日(火)に開催しました。

11月はリモート、その他はリモート併用で開催しました。3月は、令和8年度事業計画、予算などについて審議等がなされました。

9 正味財産増減の状況及び財産の状況

(単位：千円)

	令和5年度	令和6年度	令和7年度
経常収益合計	185,031	182,195	186,476
経常費用合計	180,621	175,024	184,529
経常外収益合計	0	0	0
経常外費用合計	0	0	0
当期一般正味財産増減額	4,410	7,171	1,947
一般正味財産期首残高	16,498	20,908	28,080
一般正味財産期末残高	20,908	28,079	30,027
資産合計	30,427	38,283	36,507
負債合計	9,519	10,203	6,481

注) 令和7年度の状況は、理事会・総会における承認前の決算見込み額で表記しています。

千円未満四捨五入により表示しており、突合しないところがあります。

第2 事業等の実施状況

令和7年度の実施事業等は、①一般社団法人北海道消費者協会事業 ②北海道から指定管理者の指定を受けた道立消費生活センターに関する事業 ③北海道から受託した消費者行政推進受託事業 ④総務省補助事業であるデジタル活用推進事業があり、以下のとおり実施しました。

I 一般社団法人北海道消費者協会事業

《意見書等の提出》

令和7年度取り組みの重点及び協会事業計画に基づき、協会活動や事業の実施に努めました。米などの物価対策では、国や道などに対し要請書2件、道と北海道電力に対して泊原発3号機の再稼働に関する要請書1件、国や道などへのパブリックコメント2件を提出したほか、各種会議に出席し、情報収集や意見交換・要望などを行いました。特に米の価格高騰を受け道が8月に開催した「北海道米に関する意見交換会」では、生産、流通に関わる企業・団体とともに出席し、消費者の立場から意見を述べました。

主な要請書等の提出は次のとおりです。

(意見の詳細は、道協会のホームページに掲載しています。)

①「米価高騰の対策強化を求める要望書」を提出

米の価格高騰が続き、年金生活者や低所得層ばかりではなく一般世帯にも大きな影を落としました。このような中、当協会が呼びかけ全国消費者協会連合会として内閣総理大臣、農林水産大臣、消費者及び食品安全担当大臣に対し次のことを要望しました。(5月)

- 1 国民の主食たる米の価格高騰の抑制を図るとともに、米の安定的供給を期するべく、国内流通体制及び価格決定システムについての緊急的行政措置を早急に実施すること
- 2 深刻な米不足が起き、信じがたい高値を生んだ原因について徹底した検証を進め、消費者にも生産者にも安全安心な主食提供体制の再構築に向けた徹底的かつ迅速な調査・解明を行うこと

②「物価対策の緊急対応を求める要請書」を提出

令和7年10月の全国消費者物価指数では、生鮮食品を除く総合指数が112.1で前年同月比3.0%の上昇となり、43カ月連続で2%を上回りました。毎月の勤労統計調査によると、物価の変動を考慮した1人当たりの実質賃金は9カ月連続でマイナスでした。主食である米の価格も高止まりし、北海道産「ゆめぴりか」の令和7年産米は前年より35%高でした。また、灯油価格も深刻な状況で、北海道消費者協会が行っている石油価格動向調査では令和7年4月に過去最高値の132.13円を記録するなど、物価高のなかで年金も賃金も目減り感が深刻となり、とりわけ低所得者、年金生活者に暗い影を落としました。

このため、全道60の地域協会とともに国、道に対して次のことを要請しました。(12月)

- 1 北海道の厳しい冬から「命」を守る暖房用灯油については、妥当な価格で安定した供給体制を維持し、市町村が実施するいわゆる福祉灯油などの補助事業の財源の維持・強化を行うこと
- 2 相変わらず高止まりしている米については、食料安全保障の観点からも市場原理に委ねるのではなく、政府が一貫して価格の抑制と安定供給を図り、生産農家が持続可

能な経営ができるような対策を講じること。このまま高値が続いた場合、8年産米が出てくるまでに消費者の米離れがさらに加速することは確実である。生産者と消費者が共に納得できる価格の安定化へ早急に取り組むこと

- 3 生活に密着した電気・ガス料金の国の支援策は7月～9月で終了し、さらに8年1月～3月まで冬季の支援を行うとしているが、これから厳冬期を迎える北海道では10月から5月まで暖房を利用するため、寒冷地に対応した適切、かつ継続した支援を行うこと
- 4 物価高は、とりわけ低所得者や年金生活者など社会的弱者への打撃が大きく、減税を含む大胆な施策や物価安定策に緊急かつ果敢に取り組むこと

③「北海道電力泊3号機の再稼働に対する緊急要請」を提出

原子力規制委員会は令和7年7月、北海道電力泊3号機の安全対策が新規制基準に適合していると判断し、そのわずか4カ月後、知事は「原発の活用は当面取り得る現実的な選択」と再稼働を容認する考えを表明するとともに、北海道議会において同意する旨発言がありました。この間、北海道や北海道電力が開催した住民説明会では、参加者から多くの不安、懸念、指摘の声が寄せられました。避難体制、安全性の議論と研究も十分に尽くされていないのは明白なことから、全道54の地域協会と共に、次の要請を行いました（12月）

【北海道】

- 1 泊原発3号機の再稼働を巡る議論は十分につくしておらず、道民の間に依然として不安と不信感があることから、判断の再考とより慎重な対応を行うこと
- 2 道の「省エネ・新エネ促進条例」の趣旨に鑑み、原発に依存しない社会へと着実に力強く歩みを進めるため、原発以外の電源構成となるよう北電に促すこと
- 3 原発に頼らず、一層の経営努力により、さらなる道民の電気料金負担軽減を実現するよう北電に求めること
- 4 脱炭素社会意を意識し、新エネルギーや再生エネルギーの導入拡大に迅速・果敢に取り組むよう北電に求めること

【北海道電力】

- 1 道民の原発に対する不安や不信感さらには安全に対する懸念を踏まえ、その必要性について再考すること
- 2 道の「省エネ・新エネ促進条例」の趣旨に鑑み、原発に依存しない社会へと着実に力強く歩みを進めること
- 3 泊原発再稼働に頼らず、一層の経営努力により、さらなる道民の電気料金負担軽減を実現すること
- 4 次代の脱炭素社会を意識し、新エネルギーや再生可能エネルギーの導入拡大に迅速・果敢に取り組むこと

④パブリックコメント

- ア 第7期北海道農業・農村振興推進計画(素案) (11月)
- イ 第2次北海道食品ロス削減推進計画(素案) (12月)

《事業等の実施状況》

1 くらしを守り、安全で住みよい地域社会をつくる

(1) 安心してくらする社会保障制度、税制の確立

北海道医療審議会、北海道地方薬事審議会、北海道国民健康保険運営協議会、北海道介護保険審査会、北海道総医協地域医療専門委員会在宅医療小委員会や北海道医療費適正化計画検討協議会など医療、薬事、国保に関する各種の審議会、委員会などに消費者委員として積極的に参加し、社会的弱者への配慮を求めました。

(2) 情報社会の進展に応じた対応

デジタル技術が急速に浸透する中、デジタル機器を使いこなせないことが新たな格差や消費者問題になりかねないとの認識から、前年度に続き、総務省のデジタル活用推進事業を受託し、4地域で計20回のスマホ活用講座等を開催しました。また、ソフトバンクと連携したスマホ教室を3協会で実施、多くの地域協会でも同様の講座に取り組みました。さらに、消費者問題学習会では「デジタル社会における地域連携の必要性」等をテーマとして取り上げました。加えて、北海道の消費者行政推進事業（消費者教育推進事業）を活用し、1協会において大学生と連携した全3回の対話型スマホ教室や中学生とシニア世代間交流を通じたデジタル消費者教育を7か所の学校で実施しました。

一方で、遺族がデジタル契約を解約できないといった事態を防ぐため、事前準備の重要性を伝えるデジタル終活講座を実施しました。また、若者や高齢者を狙ったデジタル消費者被害が増加傾向にあることから、デジタルリテラシーの啓発にも継続して取り組みました。

(3) 石油製品など生活必需品の価格抑制

① 石油製品の価格動向調査の実施

地域消費者協会の協力のもと、月次調査（4月～8月は任意）を実施し、結果を各協会、関係機関、報道機関に情報提供しました。エネルギー価格高騰を受けた家計負担の増加額などを試算し、各種要請や報道につながりました。データを活用し、家計負担の推移などを適宜、広報しました。

（調査店舗数：灯油519店、ガソリン384店、L Pガス300店＝3月実績）

② 物価抑制と生活支援を求める緊急要請など

エネルギーや米価、食料価格が高騰し、家計は深刻な打撃を受けました。このため5月には北海道消費者協会が働きかけ、全国消費者協会連合会として「米価高騰の対策強化を求める要望書」、12月には「物価対策の緊急対応を求める要請書」を国や北海道など関係機関に提出しました。

このほか、L Pガス問題を考える会の一員として強く求めてきたL Pガス料金の適正化、透明化は、令和6年の経済産業省の「液石法」省令改正につながり、令和7年4月には「三部料金制の徹底」（基本料金、従量料金、設備料金の三部料金制の徹底、L Pガス消費と関係のない設備費用のL Pガス料金への計上禁止など）が施行され、全国的な評価を得ました。

(4) 電力改革や新エネルギーの動向を注視

北海道環境審議会、同地球温暖化対策部会、同循環型社会推進部会、ゼロカーボン北海道推進協議会、北海道エネルギー基本問題懇談会、北海道省エネルギー・新エネルギー促進行動計画有識者検討会議、北海道地域エネルギー・温暖化対策推進会議などに参加し、太陽光発電や洋上風力発電など再生可能エネルギーの最新情報を入手し、消費者の視点で発言するとともに、消費者の行動変容を促す情報発信をしました。

(5) 公共交通の充実と安全運行の確立

北海道新幹線の札幌延伸に伴い、並行在来線として存廃が論議される函館―長万部間の「鉄道物流のあり方に関する有識者検討会議」に引き続き参加し、消費者の立場から、意見を述べました。運転手が不足する2024年問題とともに、人口に占める高齢者の割合が過去最高となる「2040年問題」、インバウンド拡大により、トラック、バス輸送の維持が懸念されており、北海道貨物自動車運送適正化事業実施機関評議委員及び北海道貸切バス適正化センター諮問委員として適正な料金と安全な運行管理を求めました。

2 北海道の豊かな食や自然を生かすとともに、食の安全を求める

(1) 食料自給率を高め、食品ロスを減らす

- ① コロナ禍とウクライナ侵攻により、食料をはじめとする海外依存の危うさが露呈しました。安全・安心な食を求めるには、食料自給率の向上が欠かせず、各種会合や広報誌などを通じて強く訴えました。
- ② 米の品薄と価格高騰を生じた「令和の米騒動」を踏まえ、価格の抑制と安定供給、生産農家が持続可能な経営ができるよう対策を講じるよう求めました。

(2) 食品表示法等に基づく厳正な表示の確保

食品表示基準の改正などに合わせ、広報誌などで啓発し、適正な表示を注視しました。

(3) 食の安全を求める

北海道食の安全・安心委員会に参画し、我が国の食糧基地としての北海道の食の安全・安心について消費者の立場から発言しました。また、令和元年に国が解禁したゲノム編集技術応用食品については、安全性が懸念されることから、「北海道食といのちの会」の一員として危惧を表明し、表示の義務化を求めました。

(4) 牛乳・乳製品の消費拡大事業の実施〔受託事業〕

ホクレン農業協同組合連合会が実施している牛乳・乳製品料理講習会を受託し、地域消費者協会と連携をとり、食生活改善の啓発と消費拡大に努めました。

(実施協会35地域消費者協会、実施回数43回、参加人数1,066人)

(5) 北海道米の消費拡大事業の実施〔受託事業〕

北海道米販売拡大委員会が実施している北海道米料理講習会を受託し、地域消費者協会と連携をとり、ご飯食の健康性とご飯を中心とした日本型食生活の良さを啓発し、道産米の消費拡大に努めました。(実施協会20地域消費者協会、実施回数20回、参加人数540人)

3 地球環境を保全し、原発に依存しない社会を目指す

(1) 脱原発の推進と核ごみ処分場問題の注視

原子力発電環境整備機構（NUMO）は令和6年11月22日に寿都町、神恵内村及び北海道に「文献調査」の報告書を提出し、知事からは道条例の趣旨を踏まえ現時点では反対という立場が表明されましたが、引き続き、拙速な候補地選定とならないよう、動向を注視しました。

（2）再生可能エネルギーの推進

北海道環境審議会、ゼロカーボン北海道推進協議会、北海道エネルギー基本問題懇談会、北海道省エネルギー・新エネルギー促進行動計画有識者検討会議、北海道地域エネルギー・温暖化対策推進会議などに参加し、再生可能エネルギーの最新情報を得るとともに、施策に消費者の声を反映すべく努めました。

（3）省エネ・省資源と循環型社会の推進

- ① 2050年の脱炭素社会の実現、2030年の温室効果ガス48%削減（13年度比）を目指すには家庭の役割が大きいことから、消費者自身の「行動変容」を訴えました。
- ② 北海道が開発した家庭のエネルギー使用を見える化する環境アプリ「やってみよう！スマホで簡単CO₂測定」の啓発に協力しました。

（4）エゾシカ問題への取り組み

生息数の増加から農業被害や交通事故が増加しており、特に越冬前の秋から冬にかけて活動が活発になる特性を踏まえ、SNSを活用した注意喚起を行いました。また、6月に開催した第1回消費生活リーダー研修では、「ヒグマやエゾシカとの共生～消費者が知り、いま行動すべきこと～」と題した研修を行い、エゾシカについての理解促進に務めました。

4 「消費者力」「見守り力」を高め、被害やトラブルを防止する

（1）学習会の開催

- ① 時々のテーマを選び、学習を深め、消費者運動の推進に寄与することを目的にした本年度の消費者問題学習会は「デジタル社会における地域連携の必要性」等をテーマに4地域（深川・本別・下川・苫小牧）で開催しました。
- ② 喫緊の課題であるデジタル消費者問題や少子高齢化によるコミュニティ力低下の課題を解決するため、4地域（鶴居、中札内、室蘭〔3か所〕、下川）の計6か所で地域住民と中学生が学習を通じて対話的に学ぶ「デジタル消費者教育連携講座」を開催し、延べ371人が参加しました。
- ③ デジタルデバイドの拡大を防ぐため、室蘭市でシニアと大学生が対話的に学ぶ3回連続講座の「スマホ教室」を開催し、延べ78名が参加しました。
- ④ デジタル技術の進展に伴う消費者被害を防ぐため、オンラインで地域消費者協会会員を対象にした令和7年度デジタル消費者教育セミナー「知っておきたいAIによる偽・誤情報とその対策」を開催し、地域協会会員27名が参加しました。

（2）協会会報「北の暮らし」の発行

「北の暮らし」（No. 528～533号）を隔月（偶数月）で各12,500部発行し、地域消費者協会をはじめ関係機関・団体等に配布し、消費者活動の普及・啓発に努めました。

（3）ホームページの運営とSNSによる情報発信

- ① 協会活動への理解、消費者啓発等に寄与することを目的に消費者問題の最新情報などを掲載し、随時更新しました。

- ② 若年者をはじめとする幅広い年齢層に働きかけるため、SNS（Facebook）を活用し、原則として週2回（火・木）、消費生活情報を発信しました。

（4）消費者月間に啓発事業を展開

- ① 5月の消費者月間は「悪徳商法・特殊詐欺防止キャンペーン」をテーマに、広く道民に情報供することにより、被害の未然防止と、消費生活の向上に努めました。
- ② 5月27日に札幌駅前通地下歩行空間北3条交差点広場（西）で、札幌市や北海道警察等と連携して、街頭啓発活動を行うとともに各団体のブースでポスターの掲示やリーフレットの配布を行いました。

・「悪質商法・特殊詐欺被害防止キャンペーン」

（参加者 1,010人）

主催 （一社）北海道消費者協会、北海道立消費生活センター、北海道

共済 札幌市消費者センター、（公社）札幌消費者協会

協力 北海道警察、北海道消費生活コンサルタントクラブ、シャープマーケティングジャパン、パナソニックマーケティングジャパン、トビラシステムズ、（株）FF、北海道大学大学院教育推進機構（CoSTEP）

（5）報道機関等との連携

毎月の「灯油・ガソリン・LPガス」の価格調査及び緊急要請などをプレスリリースしました。このほか物価高騰や北海道電力泊3号機の再稼働などの取材に積極的に対応しています。

本年度の4月～3月まで、北海道新聞暮らし面の連載記事「シニアこそスマホ」を協力連携して掲載しました。

（6）特定適格消費者団体との連携強化

消費者支援ネット北海道（ホクネット）は、特定適格消費者団体の認定を得たことで集団的被害回復が可能になり、団体正会員として活動を支援しました。

（7）消費者被害防止ネットワークとの連携

北海道消費者被害防止ネットワークの構成員として、全道レベルでのネットワークの連携に努めました。

（8）消費者教育支援セミナーの開催

小中高、特別支援学校等の教員を対象に、消費生活に関わる問題や若年層に伝えるべき情報を提供し、学校における消費者教育に資することを目的にしています。北海道教育委員会、道立消費生活センターとの共催で、オンライン形式で1月に開催しました。

5 生活に役立つ商品情報や正しい知識をタイムリーに発信する

（1）試買テストを実施

消費者に関心の高い商品、日常生活に必要な商品等の安全性や品質、性能、表示状況等について、テストや調査を行い、消費者に的確な商品情報や知識を提供し、商品選択の参

考に資するよう努めました。

いわゆるナッツ類の残留濃薬、防犯ブザー、豆腐バーの品質、酸素系漂白剤の効果的な使い方を実施しました。

(2) テストに基づく商品改善の要請

テストの結果、安全性や品質、性能などの問題が判明したものについて、行政や業界団体、事業者の問題提起を行い、改善を求めました。

6 持続的に活動できる組織の基盤を確立し、消費者運動の輪を広げる

(1) 会員増強の取り組み

5月の「消費者月間」に合わせ「会員増強」を重点事項に掲げました。しかし、地域協会会員の高齢化などもあり、会員数は令和7年12月1日現在、新規入会は302人を得たものの退会者が上回り、60協会合計は7,350人(前年比421人、5.4%減)となりました。

(2) 地域協会・ブロック連合会への支援と連携

地域協会・ブロック連合会(協議会)などと連携して学習会、講演会などに講師を派遣し、地域の消費者意識の向上と活動の活性化に努めました。また、地域協会等の主催する各種行事に講師の派遣や各種資料の提供、パネルの貸出などにより組織活動の強化を支援しました。

① 地域消費者組織活動促進への支援

57地域消費者協会に地域における消費者運動拡大のために助成をしました。

② ブロック連合会(協議会)運営への支援

7ブロック連合会に運営費の助成をしました。

(3) 賛助会員との連携

賛助会員は39団体で、10月に10団体の出席を得て、人手不足問題についての業界動向、道協会への質問・要望について懇談しました。

(4) 未組織市町村への設立支援

地域消費者協会やブロック連合会などと連携しながらの働きかけを行いましたが、新規設立に至りませんでした。

(5) 北海道消費者大会の開催

第62回北海道消費者大会を9月2日(火)に開催し、39協会のほか一般参加を含め143人が参加しました。

大会テーマは「次代へつなぐ消費者運動 ～未来へバトンを～」とし、消費者教育の実践を支援されている公益財団法人消費者教育支援センター 柿野成美理事・首席主任研究員が基調講演を行い、その後、柿野理事、ワークショップdescribe with高橋優介代表、北海道大学学生、室蘭消費者協会安部会長、当協会会長によるパネルディスカッションを行い、若い世代との連携や今後の消費者運動のあり方について考えました。大会の様子は映像収録し、作成したDVDを全地域協会と関係団体に配布しました。

(6) 消費者運動代表者会議の開催

当面する消費者問題として、7月に「物価高騰と消費行動～経済学の観点から考える～」、11月には「泊原子力発電所、再稼働を考える」をテーマに学習するとともに、情報交換を行いました。

(7) 「事務局だより」の発行

「事務局だより」(No. 144～149号)を発行し、地域消費者協会に情報提供を行いました。

(8) 消費生活リーダー養成講座の開催(第62期)

地域における組織活動の核となるリーダーを養成するため、7月から8月に前・後期各10日間、計20日間実施しました。本年度は全日程を集合方式及びオンデマンド形式のオンライン配信により行いました。全日程4人が受講しました。その後、本講座のほとんどをオンデマンド受講可能とした「オンデマンド講座」を開講し、本年度は5人が修了しました。全体の修了者数は9人となりました。

(第62期 修了者数4人、オンデマンド修了者数5人、総数 1,609人 オンデマンド養成講座第3期)

(9) 通信講座消費生活スタディの実施(第39期)

長期の講座に出席できない人を対象に、地域における消費者運動の核として活動する人材の育成を目的に、10月から3月にテキストによる学習、効果測定を行い、3月のスクーリングでは、疑問点などの質問に対応しました。

(第39期 受講者22人、修了22人、修了総数 3,070人)

(10) 消費生活リーダー研修講座の開催

地域で活躍する消費者運動のリーダー、地域消費者協会の会員や役職員などを対象に最新の消費生活情報の提供、各地の情報交換など、消費者運動の活性化に寄与することを目的に6月20日、11月21日、2月20日の3回開催しました。

(参加人数 1回目27人、2回目31人、3回目53人、計111人)

(11) 消費者問題実態調査の実施

折々の消費者問題に対する消費者の考え方を知り、協会の活動に反映させることを目的に実施しました。

調査内容：「デジタル」「物価高騰」

調査期間：2025年11月～2026年1月

調査対象：道内28市30町2村(60市町村)

調査方法：60地域消費者協会の協力を得て自記方式で実施(一部Web回答)

回収状況：配布枚数660、回収数534(内Web回答152)

回収率：80.9%

II 北海道立消費生活センター事業

1 消費生活相談

(1) 消費生活相談

令和7年度は消費生活相談を7,350件受け付けました。前年度(6,212件)比118.3%と1,138件の増加でした。うち苦情は6,374件(前年度比122.2%)で1,158件の増加、問い合わせ・要望は976件(前年度比98.0%)で20件の減少でした。

○ 令和7年度 北海道立消費生活センター受付件数

商品別分類項目		受 付 別			
		受 付 件 数		う ち 苦 情 件 数	
		(件)	(%)	(件)	(%)
商 品	商 品 一 般	527	7.2	456	7.2
	食 料 品	546	7.4	464	7.3
	住 居 品	275	3.7	256	4.0
	光 熱 水 品	171	2.3	143	2.2
	被 服 品	337	4.6	311	4.9
	保 健 衛 生 品	736	10.0	707	11.1
	教 養 娛 楽 品	550	7.5	458	7.2
	車 両 ・ 乗 り 物	196	2.7	185	2.9
	土 地 ・ 建 築 ・ 設 備	126	1.7	105	1.6
	他 の 商 品	13	0.2	13	0.2
(小 計)		3,477	47.3	3,098	48.6
役 務	ク リ ー ニ ン グ	26	0.4	26	0.4
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	672	9.1	620	9.7
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	157	2.1	147	2.3
	修 理 ・ 補 修	93	1.3	80	1.3
	管 理 ・ 保 管	11	0.1	11	0.2
	役 務 一 般	58	0.8	53	0.8
	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	368	5.0	298	4.7
	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	727	9.9	642	10.1
	教 育 サ ー ビ ス	22	0.3	20	0.3
	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	491	6.7	443	7.0
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	366	5.0	317	5.0
	他 の 役 務	573	7.8	521	8.2
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	70	1.0	70	1.1
他 の 行 政 サ ー ビ ス	46	0.6	24	0.4	
(小 計)		3,680	50.1	3,272	51.3
他 の 相 談		193	2.6	4	0.1
合 計		7,350	100.0	6,374	100.0

※「商品別分類項目」ごとの件数は速報値であり、変動することがあります。

(2) 電子メール相談

平成18年度から、道立消費生活センターの消費生活相談受付時間内に相談できない消費者に対応するため、電子メールによる相談を受け付け、令和7年度は464件（前年度251件）でした。

(3) 市町村からの経由相談

令和7年度に、道内の市町村消費生活相談窓口担当者から受け付けた経由相談の件数数は580件（前年度459件）でした。

(4) 全国消費生活相談情報ネットワークシステムへの情報入力、管理等

（独）国民生活センターの消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）への情報提供や苦情相談等の迅速な処理と被害発生情報等の的確な把握に努めました。

また、北海道におけるメインセンターとして、市町村のセンターからのシステム試用に当たって助言等による支援を行いました。

(5) 苦情処理専門員の配置

弁護士や建築士、臨床心理士の専門家に苦情処理専門員を委嘱し、助言等を受けることにより、高度の専門性を必要とする苦情に迅速かつ的確に対応することとし、弁護士を36回、臨床心理士を4回の延べ40回配置し、相談の的確な処理にあたりました。

(6) 各種会議・研修などへの参加

複雑多様化する消費者問題や新たな法律の制定、改正に的確に対応するため、（独）国民生活センター等が主催する研修講座などに相談員等が参加し、資質向上や専門知識の習得や情報交換に努めました。令和6年度は計画に基づき（独）国民生活センターの研修講座には延べ11人が参加し、関係行政機関等が実施する会議等には35回出席しました。

(7) 市町村への情報提供数

道が運営するメーリングリストを活用して、市町村に対して、29回の情報提供を実施しました。

(8) 特別相談の実施

平成18年度から、道民の潜在的な消費者被害の掘り起こしを目的として、特別相談を実施し、令和7年度は道立消費生活センターと札幌弁護士会（消費者保護委員会）の共催で10月25日（土）及び3月7日（土）の2回実施しました。

① 第1回目 「消費者トラブル110番」 （相談件数 8件）

② 第2回目 「消費者トラブル110番」 （相談件数 23件）

2 消費者教育・啓発

(1) センターニュースの発行

センターニュース「きらめつく」を隔月（奇数月）38,000部発行し、道内市町村や地域消費生活センター、地域消費者協会、高等学校や大学、教育委員会、関連団体などへ送付し消費者啓発に努めました。

(2) 展示ホール・くらしの広場の活用

広報媒体（広報誌、ホームページ、マスコミ等）も活用して施設利用の啓発に努めました。一般消費者、消費者協会会員、市町村、各学校等の見学者に対し、商品知識、悪質商

法の事例、食品ロスの現状、成年年齢の引き下げに関する情報及び消費者の苦情に係る商品テストの結果等を説明し、消費者の知識啓発に努めました。（見学団体数 45団体）

(3) パネルの作成及び貸し出し

消費者関連のパネルを新たに35種類作成しました。

(4) 各種啓発資料の作成

センター見学者、くらしの講座用、地域支援用に使われる啓発資材として、リーフレット等を6種、合計13,400枚作成しました。

(5) くらしの教室の活用

令和7年度は、施設見学の申込みやミニ講座の申込みがあり、くらしの教室を活用する機会が増えました。

① くらしの教室等においては、懇談会や研修会の実施、DVDの上映による視聴覚を通じた研修を行いました。

（くらしの広場〔展示ホール〕・くらしの教室・小会議室・体験学習室の利用者12,206人）

② 「くらしのセミナー」の開催（道民カレッジ）

道民一人ひとりが、豊かで健全な消費生活を営む上で必要な知識を得るための学習会や消費者被害情報を提供するため、「エンカル消費とは～自分と社会を豊かにする消費行動～」「知っておきたい認知症～正しく知り、寄り添うケアを考える～」など7講座を、会場開催とオンライン配信のハイブリッドで実施しました。（参加者数 491人）

(6) 親子体験学習講座の実施（道民カレッジ）

児童・保護者を対象に、学校の休暇時期の体験型講座として「夏休み親子教室（簡易実験）～清涼飲料水を作ってみよう！～」及び「冬休み親子教室（簡易実験）～着色料を調べてみよう～」を開催しました。（参加者数 67人）

(7) 講師派遣の実施

諸団体が開催する消費者意識の啓発、消費生活の安定・向上等を目的とする講座に役員及び非常勤講師を派遣しました。（派遣回数 19回、参加者 797人）

(8) 北海道消費者被害防止ネットワーク会議

集合形式で開催しました。各団体の取組み状況報告を事前配付とし、協議時間を確保しました。今後の活動強化に向けた意見や提案が複数寄せられました。

(9) 消費者被害防止の推進

① ネットワークニュースの発行

「北海道消費者被害防止ネットワークニュース」を隔月で発行し、構成団体などへ配布することにより消費者教育啓発とネットワークの普及啓発に努めました。

（6回発行：No. 127～No. 132）

② センターニュースに掲載の相談事例等を市町村広報紙に転載活用するよう働きかけました。

(10) 広報媒体を通じた啓発活動

新聞、テレビ、ホームページなどの広報媒体に働きかけ、消費者被害の実態や悪質商法

の手口、対処方法、緊急に知らせる必要のある新手の悪質商法等の情報を58回提供しました。

(11) ホームページの運営

道立消費生活センターの業務内容（くらしの広場、情報提供、消費生活相談、商品テスト、消費者啓発講座等）を道民に広く周知しました。（令和7年度閲覧数 34,993件）

3 商品テスト

(1) 依頼テスト

令和7年度の依頼テストの受付件数は276件で、前年度(295件)に比べ6.4%減少しました。うち、テストは143件(51.8%)、専門技術相談は133件(48.2%)でした。分類別では食料品109件(39.5%)、教養娯楽品52件(18.8%)、被服品39件(14.1%)の順に多く、苦情と問い合わせでは苦情の件数が209件と75.7%を占めました。

また、危害・危険及び拡大損害につながるものが3件ありました。

① 依頼テストの概要

		食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	合計
テスト	苦情	41	6	6	20	4	34	2	1	2	116
	問合せ	15	10	0	1	0	1	0	0	0	27
	小計	56	16	6	21	4	35	2	1	2	143
専門技術相談	苦情	22	19	0	17	6	16	10	3	0	93
	問合せ	31	2	0	1	4	1	0	0	1	40
	小計	53	21	0	18	10	17	10	3	1	133
合計		109	37	6	39	14	52	12	4	3	276

② 違反品・問題提起品の状況

	違反品	問題提起品	商 品 名
合計	0	0	

③ 危害・危険及び拡大損害に関わる事案

	品 数	商 品 名
危害	0	
危険	3	電動折りたたみ自転車、タブレット端末、電気式温風暖房機
合計	3	

(2) 試買テスト

大容量モバイルバッテリー、大豆ミートの品質、スティック型SSD、繊維素材の違いによる乾燥性の違いについて、それぞれテストを実施しました。

Ⅲ 消費者行政推進受託事業

複雑・多様化する消費生活相談に対し全道で適切かつ迅速に対応するため、市町村の消費生活相談体制の整備や実務能力の向上、窓口の機能強化に向けた取組などを支援し、もって道民の消費生活の安定・向上を確保することを目的として、北海道からの委託を受け、以下の事業を実施しました。

1 地方消費者行政担い手育成事業

市町村における住民の消費者力向上に向けた取組や消費生活相談体制の維持向上等の地域力強化に向けた取組を支援するため、消費者行政に従事する者や地域消費者被害防止ネットワークの構成団体の職員等を対象とした研修を開催するなど、市町村が実施する消費者施策の推進に資する担い手の育成に努めました。

(1) 全道研修（高度専門）

消費生活相談に係る、より専門的な知識や最新の事例等の習得を目的として例年2回、札幌市内で集会型で実施していましたが、令和7年度1回目は11月4日（火）、2回目は2月25日（水）にいずれも会場とリアルタイムオンライン配信を併用したハイブリッド形式で実施しました。（参加者 73人）

(2) 全道研修（初任者）

初任者や経験の浅い相談員等を対象に、消費者行政の基本や消費生活関連業務の全般にわたり基礎的な知識や相談対応技法等の習得を目的に5月16日（金）にオンライン（同時配信）でセミナーを開催しました。（参加者 41人）

(3) 地域研修（専門）

消費生活相談に係る専門的な知識、最新の被害事例及びあっせん実務等に必要な知識や技術の習得を目的に毎回テーマを変えてセミナーをオンライン（リアルタイム）で計5回開催しました。（参加者 195人）

(4) 地域研修（一般）

消費生活相談や高齢者等の見守り活動に必要な知識や対応手法、関係機関との連携手法、最新の消費生活関連情報等の習得を目的にセミナーを計2回、集合型とオンライン型（同時配信）を併用したハイブリッド型で開催しました。（参加者 55人）

(5) 実務研修

市町村職員や相談員等を対象として、実務に必要な知識や技術の習得、またP I O N E T利用にあたっての知識や技術の習得・向上を目的とし、より実践的な研修を12回実施しました。（参加者 29人）

(6) 随時研修

来札の機会にあわせ、相談対応に必要な基礎的な知識や技術習得等を目的とし、その市町村の実態や希望する研修内容に即した研修を1回実施しました。（参加者 1人）

(7) 現地研修

現地での支援が必要と認められる場合に、市町村に道立消費生活センターの消費生活相談員等を派遣し、解決困難事案対応への支援や相談体制の維持向上等を目的として市町村の実態や相談対応状況に応じた研修を32回、集合型又はオンライン型（同時配信）で実施しました。（参加者 159人）

2 消費者教育啓発セミナー開催事業

消費者被害の未然防止や地域における消費生活への意識向上を図り、消費者の安全と安心の確保に資するため、一般消費者や高齢者等を対象として、「くらしの安全・安心セミナー」「高齢者消費者被害防止セミナー」「消費者教育セミナー」「消費者被害防止ネットワーク促進セミナー」を75回開催し、消費者被害の未然防止を図るとともに、地域における消費者問題への意識向上に努めました。（参加者 3,337人）

3 消費者教育推進事業

市町村における消費者教育の推進を働きかけるとともに、消費者被害の防止やSDGsを念頭においたこれからの消費者教育の普及啓発を目的に、若者を対象としたリーフレット等の普及啓発資料を作成・配布しました。

また、高齢者のデジタル消費者被害を防ぐため、リーフレット「シニアのためのデジタル安全ガイド」を作成し、道立消費生活センターに配架するとともに、地域の消費者協会に7,140部を配布しました。

4 地域消費者被害防止ネットワーク設置促進事業

高齢者等の消費者被害の未然防止や早期発見等、消費者の安全を確保するための取組をより一層推進するため、市町村の職員が来札した際の対面による説明や、定期的な架電により、市町村の状況などを情報交換し、地域レベルで市町村、関係機関・団体等で構成する「地域消費者被害防止ネットワーク」や「消費者安全確保地域協議会」の設置を促しました。

なお、地域ネットワーク設置促進や消費者教育の推進を図るため、促進員1人を配置しました。

5 消費生活相談専門員配置事業

道立消費生活センターに消費生活相談専門員（常勤的任用）を1人配置するとともに、知識や経験、情報量等の豊富な消費生活相談員4人（各週1日）を配置し、複雑・多様化する消費者相談への対応及び事業の実施に必要な執行体制の確保に努めました。

IV デジタル活用推進事業

誰もがデジタル化の恩恵を受けられる社会を実現する」ことを目的として、総務省から補助を受け、次の事業を実施しました。

1 デジタル活用支援推進事業

高齢者等のデジタル活用の不安解消に向けて、携帯ショップがない市町村にある地域消費者協会と連携して、インターネットやSNSの基本的な操作に加えて、災害時やオンライン診療など、知っておくと便利なアプリやサービスについて学ぶ応用講座を4地域（岩内、中札内、鶴居、本別）で5回にわたり、計20コマ開催しました。

